



**HUBUNGAN KUALITAS PELAYANAN APOTEK DENGAN TINGKAT
KEPUASAN KONSUMEN DI APOTEK BLUNYAH FARMA
YOGYAKARTA**

*The Relationship Between Pharmacy Service Quality and Customer Satisfaction
at Blunyah Farma Pharmacy Yogyakarta*

Adel Meisita Putri¹, Endang Setyowati², Galih Kurniawan³

^{1,2,3}Universitas Muhammadiyah Kudus

Email : adelmeisitap@gmail.com

Abstract

Pharmaceutical services play an important role in the healthcare system, not only in drug dispensing but also in providing information and education. Suboptimal pharmacy service quality may affect customer satisfaction. This study aimed to determine the relationship between pharmacy service quality and customer satisfaction at Blunyah Farma Pharmacy Yogyakarta. This study used a quantitative approach with a cross-sectional design. A total of 300 respondents were selected using purposive sampling. Data were collected through closed-ended questionnaires consisting of 20 items for each variable: service quality and customer satisfaction. Data were analyzed using univariate and bivariate methods with the Pearson correlation test. The quality of pharmacy services was in the good to very good category, with the highest score in the prescription review aspect 90.84% and the lowest in drug information service/PIO 60.04%. Customer satisfaction was in the very satisfied category, with the highest score in the empathy dimension (91.97%) and the lowest in the responsiveness dimension 81.73%. The Pearson test results indicated a positive and significant relationship between service quality and customer satisfaction $r = 0.342$; $p = 0.000$ with a moderate correlation strength. There is a positive and significant relationship between pharmacy service quality and customer satisfaction at Blunyah Farma Pharmacy Yogyakarta. The better the service quality, the higher the customer satisfaction tends to be.

Keywords: Pharmacy Service, Customer Satisfaction, SERVQUAL, Service Quality, Pharmacy

Abstrak

Pelayanan kefarmasian memiliki peran penting dalam sistem pelayanan kesehatan, tidak hanya pada penyerahan obat tetapi juga pemberian informasi dan edukasi. Kualitas pelayanan apotek yang belum optimal dapat memengaruhi kepuasan konsumen. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui hubungan antara kualitas pelayanan apotek dengan tingkat kepuasan konsumen di Apotek Blunyah Farma Yogyakarta. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan desain cross-sectional. Sampel sebanyak 300 responden dipilih menggunakan teknik purposive sampling. Data dikumpulkan melalui kuesioner tertutup yang terdiri dari 20 pernyataan pada masing-masing variabel kualitas pelayanan dan kepuasan konsumen. Analisis data dilakukan secara univariat dan bivariat menggunakan uji Pearson. Kualitas pelayanan apotek berada pada kategori baik hingga sangat baik, dengan nilai tertinggi pada aspek pengkajian resep 90,84% dan terendah pada pelayanan informasi obat 60,04%. Tingkat kepuasan konsumen berada pada kategori sangat puas, dengan nilai tertinggi pada dimensi empathy 91,97% dan terendah pada dimensi responsiveness 81,73%. Hasil uji Pearson menunjukkan adanya hubungan positif dan signifikan antara kualitas pelayanan dan kepuasan konsumen $r = 0,342$; $p = 0,000$ dengan kekuatan korelasi sedang. Terdapat hubungan yang positif dan signifikan antara kualitas pelayanan apotek dengan tingkat kepuasan konsumen di Apotek Blunyah Farma Yogyakarta. Semakin baik kualitas pelayanan, maka kepuasan konsumen juga cenderung

meningkat.

Kata Kunci: *Pelayanan Apotek, Kepuasan Konsumen, SERVQUAL, Kualitas Pelayanan, Apotek*

PENDAHULUAN

Apotek merupakan fasilitas pelayanan kefarmasian yang berperan penting dalam sistem pelayanan kesehatan masyarakat. Apoteker bertanggung jawab atas penyediaan obat, pemberian informasi, dan edukasi penggunaan obat yang aman (Kemenkes RI, 2023). Fungsi apotek bergeser dari tempat penjualan obat menjadi pusat pelayanan kefarmasian berorientasi pasien (*pharmaceutical care*) sebagai respons terhadap meningkatnya kebutuhan pelayanan berkualitas. Pemerintah melalui Kementerian Kesehatan dan BPOM menetapkan standar pelayanan kefarmasian sebagai bentuk perlindungan pasien (BPOM, 2023). Namun, pelaksanaan pelayanan di lapangan belum optimal. Tahun 2024 terdapat 30.199 apotek resmi di Indonesia, tetapi mutu pelayanan belum merata (Kemenkes RI, 2024). Beberapa apotek masih fokus pada penjualan obat tanpa edukasi. Kondisi serupa terjadi di Kota Yogyakarta, dengan 143 apotek dan 17 toko obat (Dinkes Kota Yogyakarta, 2025). Variasi kualitas pelayanan terlihat pada keterlibatan apoteker, pemberian informasi, dan kenyamanan fasilitas.

Kepuasan konsumen menjadi indikator penting dalam menilai mutu pelayanan. Model SERVQUAL mencakup lima dimensi: *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, *empathy*, dan *tangibles* (Parasuraman et al., 1988). Model ini relevan di bidang kesehatan (Rani & Kaur, 2025). Faktor kecepatan pelayanan, sikap tenaga kefarmasian, ketersediaan obat, dan kemampuan menyampaikan informasi memengaruhi kepuasan pasien (Sari dkk., 2023). Apotek Blunyah Farma di Kota Yogyakarta memiliki lokasi strategis dan jumlah pengunjung tinggi. Observasi awal menunjukkan prosedur standar telah diikuti, namun aspek seperti kecepatan pelayanan, kelengkapan obat, dan interaksi petugas-pasien masih perlu ditingkatkan. Masukan konsumen juga menyoroti perlunya informasi yang lebih komunikatif. Berdasarkan hal ini, penelitian dilakukan untuk mengetahui hubungan kualitas pelayanan dengan kepuasan konsumen di Apotek Blunyah Farma Yogyakarta guna meningkatkan mutu layanan.

METODE

Jenis penelitian ini adalah kuantitatif, di mana data yang disajikan dalam bentuk angka-angka dan diolah menggunakan analisis statistik. Penelitian ini menggunakan metode analitik korelasi dengan rancangan *cross-sectional*, yaitu pengumpulan data dilakukan pada satu waktu tertentu untuk melihat hubungan antara dua atau lebih variabel. Studi analitik korelasi adalah teknik yang digunakan untuk menganalisis hubungan antara variabel terikat dan bebas (Setiawan, 2022). Dalam konteks ini, variabel terikat adalah tingkat kepuasan konsumen, sedangkan variabel bebas adalah kualitas pelayanan apotek. Tempat penelitian dilakukan di Apotek Blunyah Farma di Kabupaten Sleman, Yogyakarta. Penelitian ini dilaksanakan pada bulan Juni-Juli 2025.

Populasi dalam penelitian ini adalah konsumen yang berkunjung ke Apotek Blunyah Farma Yogyakarta, yang berjumlah rata-rata sebanyak 1.200 orang setiap bulan. Penentuan jumlah sampel dalam penelitian ini mengacu pada rumus

Slovin dengan tingkat kesalahan *error tolerance* sebesar 5%, sebagaimana dikemukakan oleh Arifin (2022).

Teknik pengambilan sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah *purposive sampling*, yaitu teknik penentuan sampel dengan pertimbangan atau kriteria tertentu yang ditetapkan oleh peneliti (Arikunto, 2021). Teknik ini termasuk dalam jenis *non-probability sampling*, di mana tidak semua individu dalam populasi memiliki kesempatan yang sama untuk dijadikan responden.

Kriteria inklusi dalam penelitian ini merupakan karakteristik yang harus dipenuhi oleh responden agar dapat diikutsertakan dalam penelitian. Adapun kriteria tersebut meliputi: konsumen berusia minimal 17 tahun yang dianggap telah memasuki usia dewasa awal serta mampu membaca dan menulis dengan baik sehingga dapat memahami dan mengisi kuesioner secara mandiri; berjenis kelamin laki-laki maupun perempuan; memiliki pendidikan terakhir minimal Sekolah Dasar; merupakan pembeli langsung, bukan perwakilan dari orang lain; pernah melakukan pembelian obat atau produk kesehatan di Apotek Blunyah Farma Yogyakarta minimal satu kali selama satu bulan terakhir; serta bersedia menjadi responden dan mengisi kuesioner secara sukarela tanpa adanya paksaan.

Instrumen yang digunakan dalam penelitian ini adalah kuesioner, lembar observasi, serta alat tulis untuk mencatat hasil pengukuran tingkat kepuasan konsumen terhadap kualitas pelayanan di Apotek Blunyah Farma Yogyakarta. Kuesioner dalam penelitian ini diadaptasi dari penelitian Khamidah (2019), kemudian dimodifikasi oleh peneliti agar sesuai dengan konteks dan karakteristik pelayanan di Apotek Blunyah Farma Yogyakarta.

Analisis univariat digunakan untuk menggambarkan karakteristik responden serta distribusi frekuensi dan persentase variabel bebas (kualitas pelayanan) dan terikat (kepuasan konsumen). Data dikumpulkan dengan kuesioner skala *Likert* 1–5 untuk kualitas pelayanan dan 1–4 untuk kepuasan. Pernyataan negatif dianalisis dengan *reverse scoring*. Selain SPSS, dilakukan perhitungan manual untuk persentase skor aktual: $\text{Skor Aktual} \div \text{Skor Maksimal} \times 100\%$, lalu dikategorikan. Uji korelasi menggunakan Pearson untuk data normal dan Spearman untuk data tidak normal, dengan interpretasi kekuatan hubungan dari lemah hingga sangat kuat.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Karakteristik Responden

Penelitian ini melibatkan 300 responden yang merupakan konsumen Apotek Blunyah Farma Yogyakarta. Karakteristik responden dalam penelitian ini dilihat berdasarkan usia, jenis kelamin, pendidikan terakhir, dan riwayat kunjungan ke apotek.

Tabel 1. Karakteristik Responden

| Karakteristik | Kategori | Frekuensi | % |
|---------------|-------------|-----------|------|
| Usia | 17-25 tahun | 106 | 35,3 |
| | 26-35 tahun | 101 | 33,7 |
| | 36-45 tahun | 64 | 21,3 |
| | 46-60 tahun | 29 | 9,7 |
| | Total | 300 | 100 |
| Jenis Kelamin | Laki-laki | 132 | 44,0 |
| | Perempuan | 168 | 56,0 |
| | Total | 300 | 100 |

| | | | |
|----------------------------|----------|-----|-------|
| Pendidikan | SD | 4 | 1,3 |
| | SMP | 29 | 9,7 |
| | SMA | 188 | 62,7 |
| | D1-D3 | 24 | 8,0 |
| | S1/S4 | 53 | 17,7 |
| | S2/S3 | 2 | 0,7 |
| | Total | 300 | 100 |
| riwayat Kunjungan Terakhir | 1 kali | 169 | 56,3% |
| | 2-5 kali | 112 | 37,3% |
| | >5 kali | 19 | 6,3% |
| | Total | 300 | 100% |

Berdasarkan hasil penelitian di Apotek Blunyah Farma Yogyakarta, mayoritas responden berada pada rentang usia 17–25 tahun (35,3%), berjenis kelamin perempuan (56,0%), dan memiliki pendidikan terakhir SMA (62,7%). Sebagian besar responden tercatat baru satu kali melakukan kunjungan ke apotek (56,3%), diikuti kunjungan 2–5 kali (37,3%), dan lebih dari 5 kali (6,3%).

Analisis Univariat

Analisis univariat pada penelitian ini bertujuan untuk menggambarkan masing-masing variabel penelitian secara tunggal, baik variabel bebas maupun terikat, menggunakan distribusi frekuensi, persentase, dan statistik deskriptif. Melalui analisis ini, peneliti dapat memperoleh gambaran umum mengenai karakteristik responden dan kondisi tiap variabel, sehingga dapat mengidentifikasi kecenderungan data sebelum dilakukan analisis lanjutan seperti uji bivariat.

Tabel 2. Aspek Kualitas Pelayanan Apotek

| Aspek | Pernyataan | Jawaban | | | | | | | | | |
|------------------|---|-------------------|--------|------------|--------|-------------|--------|------|--------|-------------|--------|
| | | Sangat Tidak Baik | | Tidak Baik | | Kurang Baik | | Baik | | Sangat Baik | |
| | | Σ | % | Σ | % | Σ | % | Σ | % | Σ | % |
| Pengkajian Resep | Apoteker menanyakan keluhan utama saya sebelum memberikan obat. | 0 | 0% | 1 | 0,30% | 14 | 4,70% | 51 | 17% | 234 | 78% |
| | Apoteker memastikan bahwa obat yang saya terima sesuai dengan keluhan saya. | 3 | 10% | 3 | 10% | 16 | 5,30% | 65 | 21,70% | 213 | 71% |
| | Apoteker tidak memeriksa atau menanyakan riwayat penyakit saya sebelum memberikan obat. | 178 | 59,30% | 62 | 20,70% | 40 | 13,30% | 10 | 3,3% | 10 | 3,30% |
| Dispensing | Obat yang saya terima diserahkan dalam kemasan yang rapi dan bersih. | 3 | 1% | 2 | 20% | 20 | 6,70% | 82 | 27,30% | 193 | 64,30% |
| | Obat yang diberikan dengan label yang jelas dan mudah dipahami. | 6 | 2% | 6 | 2% | 32 | 10,70% | 71 | 23,70% | 185 | 61,70% |
| | Obat diberikan tanpa label atau keterangan yang jelas. | 167 | 55,70% | 64 | 21,30% | 48 | 16% | 10 | 3,30% | 11 | 3,70% |
| | Apoteker menyerahkan obat tanpa memastikan kesesuaian obat dengan kebutuhan saya. | 154 | 51,30% | 61 | 20,30% | 52 | 17,30% | 7 | 2,30% | 26 | 8,70% |

| | | | | | | | | | | | |
|--------------------------------|---|-----|--------|----|--------|----|--------|----|--------|-----|--------|
| Pelayanan Informasi Obat | Apoteker menjelaskan aturan pakai dan cara penyimpanan obat yang benar. | 2 | 0,70% | 1 | 0,30% | 41 | 13,70% | 65 | 21,70% | 191 | 63,70% |
| | Apoteker tidak menjelaskan aturan pakai dan cara penyimpanan obat yang benar. | 162 | 54% | 77 | 25,70% | 48 | 16% | 4 | 1,30% | 9 | 3% |
| | Apoteker tidak menjelaskan kemungkinan interaksi obat dengan makanan atau obat lain. | 126 | 42% | 90 | 30% | 62 | 20,70% | 15 | 5% | 7 | 2,30% |
| Konseling | Apoteker memberikan penjelasan tambahan ketika saya bertanya lebih lanjut tentang obat. | 2 | 0,70% | 1 | 0,30% | 24 | 8% | 57 | 19% | 216 | 72% |
| | Penjelasan apoteker mudah saya pahami. | 3 | 1% | 4 | 1,30% | 20 | 6,70% | 56 | 18,70% | 217 | 72,30% |
| | Apoteker enggan memberikan penjelasan saat saya menyampaikan pertanyaan. | 153 | 51% | 61 | 20,30% | 61 | 20,30% | 15 | 5% | 10 | 3,30% |
| Pelayanan Kefarmasian di Rumah | Saya mengetahui bahwa apoteker menyediakan layanan kunjungan rumah oleh apoteker. | 13 | 4,30% | 10 | 3,30% | 64 | 21,30% | 74 | 24,70% | 139 | 46% |
| | Apoteker tidak pernah menginformasikan adanya layanan kunjungan rumah oleh apoteker. | 134 | 44,70% | 79 | 26,30% | 64 | 21,30% | 12 | 4% | 11 | 3,70% |
| Pemantauan Terapi Obat | Apoteker menjelaskan manfaat obat dalam proses penyembuhan penyakit saya. | 9 | 3% | 5 | 1,70% | 43 | 14,30% | 55 | 18,30% | 188 | 62,70% |
| | Apoteker tidak menjelaskan apa yang diharapkan dari penggunaan obat secara terapi. | 147 | 49% | 75 | 25% | 58 | 19,30% | 10 | 3,30% | 10 | 3,30% |
| | Apoteker tidak mengevaluasi apakah obat memberikan efek sesuai tujuan pengobatan. | 132 | 44% | 79 | 26,30% | 73 | 24,30% | 12 | 4% | 4 | 1,30% |
| Monitoring Efek Samping Obat | Apoteker menanyakan apakah saya mengalami keluhan setelah menggunakan obat. | 0 | 0% | 2 | 0,70% | 53 | 17,7% | 72 | 24% | 173 | 57,70% |
| | Apoteker tidak pernah menanyakan efek samping yang mungkin saya alami setelah menggunakan obat. | 156 | 52% | 75 | 25% | 55 | 18,30% | 14 | 4,70% | 0 | 0% |

Hasil penelitian menunjukkan bahwa mayoritas responden menilai apoteker telah menanyakan keluhan utama pasien (78% sangat baik) dan memastikan kesesuaian obat (71% sangat baik). Menariknya, pada pernyataan negatif mengenai pemeriksaan riwayat penyakit, sebanyak 80% responden memilih jawaban sangat tidak baik atau tidak baik, yang dalam konteks ini menunjukkan penilaian positif karena menandakan apoteker telah memeriksa riwayat penyakit sebelum memberikan obat. Obat dinilai diberikan dalam

kemasan rapi (64,3% sangat baik) dan berlabel jelas (61,7% sangat baik), sedangkan pernyataan negatif terkait label dan kesesuaian obat juga mendapatkan skor tinggi pada kategori sangat tidak baik atau tidak baik (77% dan 71,6%), yang berarti prosedur tersebut telah dijalankan dengan benar. Sebagian besar responden menyatakan apoteker menjelaskan aturan pakai dan penyimpanan obat (63,7% sangat baik), dengan pernyataan negatif mengenai informasi interaksi dan aturan pakai memperoleh skor 79,7% dan 72% pada kategori sangat tidak baik atau tidak baik, yang kembali menunjukkan kualitas informasi obat yang memadai. Pada aspek konseling, penjelasan dinilai mudah dipahami (72,3% sangat baik) dan diberikan ketika diminta (72% sangat baik), didukung oleh pernyataan negatif terkait kesediaan menjawab pertanyaan yang memperoleh 71,3% pada kategori sangat tidak baik atau tidak baik. Layanan kunjungan rumah diketahui oleh 46% responden, sementara 71% pada pernyataan negatif menunjukkan bahwa sebagian besar telah menerima informasi layanan ini meskipun penyebarannya belum merata. Apoteker juga dinilai telah menjelaskan manfaat obat (62,7% sangat baik), dengan pernyataan negatif terkait evaluasi terapi dan harapan pengobatan mendapat 68,3% pada kategori sangat tidak baik atau tidak baik. Selain itu, apoteker menanyakan keluhan pasca penggunaan obat (57,7% sangat baik) dan memantau efek samping, yang ditunjukkan oleh skor 77% pada pernyataan negatif sebagai tanda bahwa pemantauan telah dilakukan.

Tabel 3. Analisis Aspek Kualitas Pelayanan Apotek

| No | Aspek Kualitas Pelayanan | Presentase Skor | Tingkat Kualitas Pelayanan |
|----|-------------------------------------|-----------------|----------------------------|
| 1 | Pengkajian Resep | 90,84% | Sangat Baik |
| 2 | Dispensing | 85,98% | Sangat Baik |
| 3 | Pelayanan Informasi Obat (PIO) | 60,04% | Kurang Baik |
| 4 | Konseling | 76,93% | Baik |
| 5 | Pelayanan Kefarmasian di Rumah | 75,67% | Baik |
| 6 | Pemantauan Terapi Obat (PTO) | 84,27% | Sangat Baik |
| 7 | Monitoring Efek Samping Obat (MESO) | 86,30% | Sangat Baik |

Berdasarkan tabel di atas aspek dengan penilaian sangat baik adalah pengkajian resep (90,84%), dispensing (85,98%), MESO (86,3%), dan PTO (84,27%). Aspek konseling (76,93%) dan pelayanan kefarmasian di rumah (75,67%) dinilai baik, sedangkan pelayanan informasi obat (60,04%) termasuk kurang baik, sehingga masih perlu ditingkatkan.

Kepuasan Konsumen

Tabel 4. Kepuasan Konsumen

| Dimensi | Pernyataan | Jawaban | | | | | | | |
|----------------------------------|---|-------------------|-------|------------|-------|------|--------|-------------|--------|
| | | Sangat Tidak Puas | | Tidak Puas | | Puas | | Sangat Puas | |
| | | Σ | % | Σ | % | Σ | % | Σ | % |
| <i>Tangibles</i> (Keberadaan) | Apakah apotek ini terlihat bersih dan tertata rapi? | 1 | 0,30% | 8 | 2,70% | 65 | 21,70% | 226 | 75,30% |

| | | | | | | | | | |
|-------------------------------|---|-----|--------|----|--------|----|--------|-----|--------|
| Fisik) | Apakah fasilitas dan tampilan apotek menurut Anda kurang nyaman? | 176 | 58,70% | 81 | 27% | 31 | 10,30% | 12 | 4% |
| | Apakah informasi pada label obat mudah Anda baca dan pahami? | 3 | 1% | 9 | 3% | 72 | 24% | 216 | 72% |
| | Apakah Anda pernah menerima obat dalam kemasan yang tidak layak? | 193 | 64,30% | 72 | 24% | 22 | 7,30% | 13 | 4,30% |
| Reliability | Apakah petugas memberikan obat dengan tepat sesuai kebutuhan Anda? | 1 | 0,30% | 14 | 4,70% | 57 | 19% | 228 | 76% |
| (Keandalan) | | | | | | | | | |
| | Apakah Anda pernah menerima informasi atau obat yang tidak sesuai? | 204 | 68% | 70 | 23,30% | 18 | 6% | 8 | 2,70% |
| | Apakah pelayanan di apotek ini menurut Anda dapat diandalkan? | 1 | 0,30% | 24 | 8% | 76 | 25,30% | 199 | 66,30% |
| | Apakah petugas tidak konsisten dalam memberikan pelayanan? | 176 | 58,70% | 83 | 27,70% | 23 | 7,70% | 18 | 6% |
| Responsiveness (Daya Tanggap) | Apakah petugas cepat merespons saat Anda membutuhkan bantuan? | 2 | 0,70% | 11 | 3,70% | 65 | 21,70% | 222 | 74% |
| | Apakah Anda sering menunggu lama sebelum dilayani? | 192 | 64% | 69 | 23% | 27 | 9% | 12 | 4% |
| | Apakah petugas langsung membantu ketika Anda mengajukan pertanyaan? | 1 | 0,30% | 17 | 5,70% | 60 | 20% | 222 | 74% |

| | | | | | | | | | |
|--|---|-----|--------|----|--------|----|--------|-----|--------|
| | Apakah petugas lambat dalam merespons kebutuhan Anda? | 15 | 5% | 20 | 6,70% | 68 | 22,70% | 197 | 65,70% |
| <i>Assurance</i> (Jaminan Keamanan) | Apakah petugas terlihat percaya diri saat menjelaskan informasi obat? | 6 | 2% | 23 | 7,70% | 74 | 24,70% | 197 | 65,70% |
| | Apakah Anda merasa ragu terhadap kemampuan petugas dalam menjelaskan? | 191 | 63,70% | 72 | 24% | 24 | 8% | 13 | 4,30% |
| | Apakah informasi yang diberikan petugas membuat Anda merasa yakin? | 5 | 1,70% | 24 | 8% | 71 | 23,70% | 200 | 66,70% |
| | Apakah Anda merasa petugas kurang memahami informasi yang ia sampaikan? | 193 | 64,30% | 68 | 22,70% | 30 | 10% | 9 | 3% |
| <i>Empathy</i> (Empati) | Apakah petugas menunjukkan kepedulian terhadap masalah kesehatan Anda? | 2 | 0,70% | 17 | 5,70% | 71 | 23,70% | 210 | 70% |
| | Apakah petugas terkesan cuek terhadap keluhan atau pertanyaan Anda? | 205 | 68,30% | 65 | 21,70% | 21 | 7% | 9 | 3% |
| | Apakah Anda merasa diperlakukan dengan penuh perhatian oleh petugas? | 8 | 2,70% | 21 | 7% | 56 | 18,70% | 215 | 71,70% |

| | | | | | | | | | |
|--|---|-----|--------|----|--------|----|----|---|-------|
| | Apakah Anda merasa diabaikan saat menyampaikan kekhawatiran Anda? | 208 | 69,30% | 73 | 24,30% | 15 | 5% | 4 | 1,30% |
|--|---|-----|--------|----|--------|----|----|---|-------|

Hasil penelitian menunjukkan bahwa sebagian besar responden menilai apotek bersih dan tertata rapi (75,3% sangat puas) serta memiliki fasilitas dan tampilan yang nyaman. Hal ini terlihat dari pernyataan negatif mengenai kenyamanan fasilitas, di mana 58,7% menjawab sangat tidak puas dan 10,3% tidak puas, yang dalam konteks ini mencerminkan persepsi positif. Label obat dinilai mudah dibaca (72% sangat puas), dan mayoritas responden merasa menerima obat dalam kemasan layak, dibuktikan dari 64,3% sangat tidak puas pada pernyataan negatif terkait kemasan tidak layak. Pelayanan dinilai tepat sesuai kebutuhan (76% sangat puas) dan informasi yang diberikan sesuai (68% sangat tidak puas pada pernyataan negatif ketidaksesuaian). Apotek juga dianggap andal (66,3% sangat puas) dan konsisten, terlihat dari tingginya respon sangat tidak puas (58,7%) pada pernyataan negatif tentang ketidakkonsistenan pelayanan. Petugas dinilai cepat merespons bantuan (74% sangat puas) dan tidak membuat pasien menunggu lama, tercermin dari 64% sangat tidak puas pada pernyataan negatif mengenai waktu tunggu. Mereka juga langsung membantu saat ditanya (74% sangat puas) dan responsif, dengan 65,7% sangat tidak puas pada pernyataan negatif terkait kelambatan. Kompetensi petugas dalam memberikan informasi obat mendapat penilaian baik, dengan 65,7% sangat puas pada rasa percaya diri petugas, dan 63,7% sangat tidak puas pada pernyataan negatif tentang keraguan terhadap kemampuan mereka. Informasi yang diberikan membuat pasien yakin (66,7% sangat puas), serta menunjukkan pemahaman yang baik (64,3% sangat tidak puas pada pernyataan negatif kurang memahami informasi). Selain itu, mayoritas responden merasa petugas peduli terhadap masalah kesehatan (70% sangat puas) dan tidak bersikap cuek (68,3% sangat tidak puas pada pernyataan negatif). Pasien juga merasa diperlakukan dengan penuh perhatian (71,7% sangat puas) serta tidak diabaikan saat menyampaikan kekhawatiran, yang ditunjukkan oleh 69,3% sangat tidak puas pada pernyataan negatif tersebut. Secara keseluruhan, tingginya persentase “sangat tidak puas” dan “tidak puas” pada pernyataan negatif menunjukkan bahwa pelayanan apotek dinilai positif oleh mayoritas responden.

Tabel 5. Analisis Aspek Kepuasan Konsumen di Apotek

| No | Aspek Kepuasan Konsumen | Presentase Skor | Tingkat Kepuasan Konsumen |
|----|--------------------------------------|-----------------|---------------------------|
| 1 | <i>Tangibles</i> (Keberadaan Fisik) | 91,38% | Sangat Puas |
| 2 | <i>Reliability</i> (Keandalan) | 91,20% | Sangat Puas |
| 3 | <i>Responsiveness</i> (Daya Tanggap) | 81,73% | Sangat Puas |
| 4 | <i>Assurance</i> (Jaminan Keamanan) | 90,23% | Sangat Puas |
| 5 | <i>Empathy</i> (Empati) | 91,97% | Sangat Puas |

Berdasarkan di atas seluruh aspek pelayanan apotek berada pada kategori sangat puas (76–100%). Skor tertinggi terdapat pada aspek *empathy* (91,97%),

diikuti *tangibles* (91,38%), *reliability* (91,20%), dan *assurance* (90,23%). *responsiveness* memperoleh skor terendah (81,73%), meski tetap sangat puas, namun menunjukkan perlunya peningkatan pada kecepatan dan kesiapan pelayanan. Secara umum, hasil ini mencerminkan kepuasan tinggi konsumen terhadap kebersihan, kenyamanan, ketepatan pelayanan, keamanan, dan perhatian apoteker terhadap pasien.

Analisis Bivariat

Analisis bivariat digunakan untuk mengetahui hubungan antara dua variabel, yaitu kualitas pelayanan apotek (variabel bebas) dan kepuasan konsumen (variabel terikat). Analisis ini menguji keeratan, arah hubungan, dan signifikansinya menggunakan uji korelasi Pearson atau Spearman setelah dilakukan uji normalitas Kolmogorov-Smirnov.

Tabel 6. Uji Normalitas

| Variabel | Statistic | Sig. | Keterangan |
|--------------------------------------|-----------|-------|------------|
| Skor Total Kualitas Pelayanan Apotek | 0,701 | 0,511 | Normal |
| Skor Total Kepuasan Konsumen | 0,952 | 0,734 | Normal |

Hasil uji Kolmogorov–Smirnov menunjukkan bahwa variabel skor total kualitas pelayanan di Apotek Blunyah Farma Yogyakarta memiliki nilai signifikansi sebesar 0,511 dan variabel skor total kepuasan konsumen sebesar 0,734. Karena kedua nilai signifikansi lebih besar dari 0.05 ($p > 0.05$), maka dapat disimpulkan bahwa kedua variabel berdistribusi normal. Oleh karena itu, analisis selanjutnya menggunakan uji korelasi Pearson.

Tabel 7. Uji Korelasi Pearson

| Variabel | N | Korelasi (r) | Sig.(2-tailed) | Keterangan |
|--|-----|--------------|----------------|--|
| Skor total kualitas pelayanan di apotek dan skor total kepuasan konsumen | 300 | 0,342 | 0 | Korelasi positif, signifikan, kategori rendah - sedang |

Berdasarkan hasil uji korelasi Pearson pada Tabel 4.10, diperoleh nilai koefisien korelasi sebesar $r = 0,342$ dengan nilai signifikansi sebesar 0,000 ($p < 0,01$). Hal ini menunjukkan adanya hubungan yang positif dan signifikan secara statistik antara variabel kualitas pelayanan apotek dan kepuasan konsumen. Berdasarkan Tabel 3.2 Kategori Korelasi Pearson, nilai korelasi tersebut berada dalam rentang 0,30 – 0,49, sehingga termasuk dalam kategori korelasi sedang. Artinya, semakin tinggi kualitas pelayanan apotek, maka tingkat kepuasan konsumen juga cenderung meningkat dengan kekuatan hubungan yang cukup.

PEMBAHASAN

Karakteristik Responden

Berdasarkan hasil penelitian, mayoritas responden berada pada kelompok usia 17–25 tahun (35,3%), diikuti usia 26–35 tahun (33,7%), 36–45 tahun (21,3%), dan 46–60 tahun (9,7%). Temuan ini menunjukkan bahwa pengguna layanan Apotek Blunyah Farma didominasi kelompok usia muda yang umumnya memiliki kesadaran tinggi terhadap kesehatan, aktif mencari informasi, serta terbuka berinteraksi dengan tenaga farmasi (Setiawan, 2023). Dari segi jenis kelamin, responden perempuan lebih banyak (56,0%) dibanding laki-laki (44,0%), yang mencerminkan peran perempuan sebagai pengambil keputusan kesehatan keluarga dan konsumen yang lebih teliti serta komunikatif (Rahmawati

dkk., 2022). Ditinjau dari pendidikan terakhir, mayoritas responden merupakan lulusan SMA (62,7%), diikuti S1/S4 (17,7%), SMP (9,7%), D1–D3 (8,0%), S2/S3 (0,7%), dan SD (1,3%). Tingkat pendidikan berpengaruh pada cara menilai pelayanan, di mana pendidikan tinggi cenderung menitikberatkan aspek edukasi dan profesionalisme, sedangkan pendidikan menengah atau rendah lebih fokus pada kecepatan pelayanan dan kenyamanan fasilitas (Yuliana, 2021). Riwayat kunjungan menunjukkan sebagian besar responden baru pertama kali berkunjung (56,3%), disusul kunjungan 2–5 kali (37,3%) dan >5 kali (6,3%). Temuan ini sejalan dengan Amalia dan Suryanto (2020) yang menyatakan bahwa pelayanan pada kunjungan pertama sangat memengaruhi keputusan konsumen untuk melakukan kunjungan ulang. Berdasarkan temuan tersebut, pada penelitian ini kondisi tersebut mengindikasikan bahwa loyalitas pelanggan masih perlu ditingkatkan, sehingga kualitas pelayanan pada kunjungan pertama menjadi faktor kunci dalam membangun kepercayaan dan mendorong kunjungan ulang.

Kualitas Pelayanan Apotek

Hasil penelitian menunjukkan bahwa aspek pengkajian resep memperoleh skor 90,84% yang termasuk kategori sangat baik. Mayoritas responden menilai apoteker telah menanyakan keluhan utama (78% sangat baik) dan memastikan kesesuaian obat dengan terapi (71% sangat baik). Namun, sebagian kecil responden merasa anamnesis dan konfirmasi kecocokan obat belum optimal, disebabkan keterbatasan waktu dan belum adanya SOP tertulis yang mengatur kewajiban tersebut. Penilaian negatif terkait riwayat penyakit menunjukkan 16,6% responden merasa apoteker tidak selalu menanyakan riwayat penyakit. Hal ini sejalan dengan Indrayani dkk. (2021) yang menekankan pentingnya anamnesis terstruktur dan Sutrisnawati dkk. (2023) yang menyoroti verifikasi kecocokan obat sebagai langkah pencegahan *medication error*.

Aspek dispensing, skor mencapai 85,98% (sangat baik) dengan penilaian tinggi terhadap kebersihan kemasan (64,3% sangat baik) dan ketepatan obat (61,7% sangat baik). Meski demikian, 8,4% responden menilai kemasan kurang rapi dan 14,7% meragukan kecocokan obat karena kurangnya konfirmasi ulang. Pernyataan negatif tentang penerimaan obat yang tidak sesuai menunjukkan mayoritas merasa obat sudah tepat, walaupun 23% responden mengaku pernah menerima informasi yang kurang sesuai. Temuan ini mendukung penelitian Astuti dkk. (2022) yang menekankan pentingnya aspek fisik kemasan, verifikasi ulang kecocokan obat, dan konsistensi penerapan standar operasional prosedur dalam meningkatkan mutu pelayanan dispensing di apotek komunitas.

Pelayanan informasi obat (PIO) memperoleh skor terendah, yaitu 60,04% (kurang baik). Sebanyak 63,7% responden menilai apoteker telah menjelaskan aturan pakai dan penyimpanan obat dengan jelas, namun 14,7% menilai penjelasan kurang memadai. Penjelasan efek samping dan interaksi obat juga belum diberikan secara merata, masing-masing masih kurang pada 7% responden. Rendahnya skor dipengaruhi keterbatasan waktu, metode penyampaian, dan kurangnya media bantu, sebagaimana disampaikan oleh Fauziah dkk. (2023) yang menekankan pentingnya komunikasi farmasi yang efektif.

Konseling memperoleh skor 76,93% (baik), dengan mayoritas responden menilai apoteker bersedia memberi penjelasan tambahan (72% sangat baik) dan menggunakan bahasa yang mudah dipahami (72,3% sangat baik). Meski

demikian, 9–28% responden merasa penjelasan kurang lengkap atau apoteker kurang terbuka, yang disebabkan keterbatasan waktu dan penggunaan istilah medis. Hasil ini sejalan dengan Prameswari dkk. (2022) yang sama-sama menekankan pentingnya ketersediaan waktu, metode komunikasi yang tepat, dan keterbukaan apoteker sebagai kunci keberhasilan konseling. Dengan perbaikan ini, penilaian yang sudah baik dapat dipertahankan dan ditingkatkan sehingga kualitas pelayanan konseling di apotek mencapai standar yang optimal.

Pelayanan kefarmasian di rumah, skor sebesar 75,67% (baik) menunjukkan sebagian besar responden mengetahui adanya layanan kunjungan rumah (46% sangat baik), namun 29% menilai informasi belum disampaikan dengan jelas. Hambatan ini disebabkan minimnya sosialisasi aktif, sebagaimana diungkapkan oleh Rahmadani dkk. (2023) yang menekankan pentingnya sosialisasi aktif dan komunikasi langsung dalam meningkatkan pemanfaatan layanan farmasi berbasis rumah. Dengan demikian, kualitas layanan dapat ditingkatkan hingga mencapai standar pelayanan kefarmasian yang optimal.

Pemantauan terapi obat (PTO) memperoleh skor 84,27% (sangat baik). Mayoritas responden menilai apoteker menjelaskan manfaat obat, namun 19% merasa penjelasan kurang memadai dan 26% menyebut penjelasan *outcome* terapi belum jelas. Evaluasi efektivitas obat juga belum optimal menurut 29,6% responden. Temuan ini mendukung pendapat Lestari dkk. (2021) mengenai pentingnya edukasi *outcome* terapi dan evaluasi lanjutan. Terakhir, monitoring efek samping obat (MESO) memperoleh skor 86,3% (sangat baik). Sebagian besar responden merasa apoteker menanyakan keluhan setelah penggunaan obat (57,7% sangat baik), namun 23,3% menilai apoteker tidak menanyakan kemungkinan efek samping secara aktif. Hal ini menunjukkan belum adanya sistem monitoring yang terstruktur, sejalan dengan Leopez dkk. (2024) yang sama-sama menekankan bahwa monitoring efek samping yang aktif, terstruktur, dan terdokumentasi merupakan komponen penting untuk meningkatkan keamanan dan efektivitas terapi di apotek komunitas.

Kepuasan Konsumen

Tingkat kepuasan konsumen di Apotek Blunyah Farma Yogyakarta secara keseluruhan berada pada kategori sangat puas, dengan seluruh dimensi memperoleh skor di atas 80%. Nilai tertinggi diperoleh pada dimensi *empathy* (91,97%), diikuti *tangibles* (91,38%), *reliability* (91,20%), *assurance* (90,23%), dan terendah *responsiveness* (81,73%). Hal ini menunjukkan bahwa pelayanan apotek telah mampu memenuhi bahkan melampaui harapan konsumen, meskipun masih ada ruang perbaikan terutama pada kecepatan dan kesiapan pelayanan saat kondisi ramai. Pada dimensi *tangibles*, skor 91,38% mencerminkan penilaian positif terhadap kebersihan, kerapian, kenyamanan fasilitas, dan kelayakan kemasan obat. Mayoritas responden sangat puas dengan kebersihan apotek (75,3%), namun sebagian menilai kenyamanan fasilitas masih kurang (14,3%) dan 11,6% pernah menerima obat dengan kemasan yang tidak layak. Permasalahan ini dapat dipengaruhi keterbatasan ruang tunggu, ventilasi, dan pengawasan kemasan. Temuan ini sejalan dengan Yuliana dkk. (2021) yang sama-sama menekankan pentingnya keberadaan fisik yang terjaga, fasilitas yang nyaman, informasi obat yang jelas, dan kemasan obat yang layak sebagai faktor penentu kepuasan konsumen di apotek komunitas.

Dimensi *reliability* memperoleh skor 91,20%, menunjukkan pelayanan

dinilai andal dan konsisten. Sebanyak 76% responden sangat puas dengan ketepatan pemberian obat, meskipun sekitar 5% merasa pernah mengalami ketidaksesuaian. Selain itu, 8,7% responden menyatakan pernah menerima informasi atau obat yang tidak sesuai, dan 13,7% menilai pelayanan belum konsisten antar petugas. Faktor penyebabnya antara lain kurangnya konfirmasi ulang dan perbedaan keterampilan antar staf. Penelitian Sutrisnawati dkk. (2023) yang menekankan bahwa keandalan layanan apotek memerlukan ketepatan pemberian obat, kejelasan informasi, dan konsistensi pelaksanaan prosedur di semua lini.

Dimensi *responsiveness* memiliki skor terendah, yaitu 81,73%. Meskipun mayoritas responden puas dengan kecepatan bantuan (74%) dan kesigapan petugas (74%), masih ada 4–13% yang merasa waktu tunggu lama atau respons lambat, terutama saat apotek ramai. Keterbatasan jumlah petugas dan manajemen antrean yang belum optimal menjadi faktor utama. Hasil ini sejalan dengan Lestari dkk. (2021) yang sama-sama menekankan bahwa daya tanggap petugas di apotek dapat ditingkatkan melalui perbaikan manajemen sumber daya manusia dan penerapan sistem pelayanan yang efektif.

Dimensi *assurance* memperoleh skor 90,23%, menunjukkan kepercayaan tinggi terhadap kompetensi petugas. Namun, 9–13% responden masih meragukan kejelasan informasi atau pemahaman petugas terhadap obat. Penyebabnya dapat berupa kurangnya pelatihan komunikasi farmasi dan pembaruan pengetahuan. Penelitian ini konsisten dengan temuan Fauziah dkk. (2023) yang sama-sama menegaskan pentingnya penguasaan materi, rasa percaya diri, dan kejelasan penyampaian informasi sebagai faktor utama pembentuk kepercayaan pasien terhadap pelayanan farmasi.

Dimensi *empathy* mendapat skor tertinggi (92,63%), menandakan mayoritas responden menilai petugas ramah, peduli, dan memberikan perhatian personal. Namun, 6–11% responden merasa perhatian kurang optimal, bahkan 6,3% pernah merasa diabaikan. Faktor penghambat antara lain keterbatasan waktu dan ketidakmerataan sikap empatik antar petugas. Kurniawan dkk. (2022) yang sama-sama menegaskan bahwa empati petugas apotek merupakan faktor kunci dalam membentuk loyalitas dan kepuasan konsumen. Secara keseluruhan, tingkat kepuasan konsumen yang sangat tinggi ini menunjukkan pelayanan apotek sudah baik, namun evaluasi berkelanjutan pada aspek kecepatan respons, konsistensi pelayanan, dan kenyamanan fasilitas diperlukan untuk mempertahankan dan meningkatkan kualitas pelayanan.

Hubungan Kualitas Pelayanan dengan Kepuasan Konsumen

Berdasarkan hasil uji korelasi Pearson menunjukkan nilai koefisien $r = 0,342$ dengan signifikansi $p = 0,000$ ($p < 0,01$). Angka ini menandakan terdapat hubungan positif dan signifikan antara kualitas pelayanan apotek dan kepuasan konsumen di Apotek Blunyah Farma Yogyakarta. Nilai korelasi yang berada pada kategori sedang menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berperan dalam meningkatkan kepuasan konsumen, tetapi bukan satu-satunya faktor penentu. Hal ini berarti, meskipun kualitas pelayanan sudah berjalan baik, masih ada aspek tertentu yang perlu diperbaiki agar hubungan ini menjadi lebih kuat. Dari sisi kualitas pelayanan, pengkajian resep menempati posisi tertinggi dengan skor 90,84% (sangat baik), diikuti monitoring efek samping obat (86,3%, sangat baik), dispensing (85,98%, sangat baik), dan pemantauan terapi obat (84,27%, sangat

baik). Konseling memperoleh skor 76,93% (baik), pelayanan kefarmasian di rumah 75,67% (baik), sedangkan pelayanan informasi obat (PIO) menjadi yang terendah dengan 60,04% (kurang baik). Hasil ini memperlihatkan bahwa pelayanan teknis sudah cukup optimal, namun aspek edukasi pasien melalui PIO dan perluasan jangkauan pelayanan ke rumah pasien masih belum maksimal.

Hasil analisis pada aspek kepuasan konsumen menunjukkan bahwa seluruh dimensi berada pada kategori sangat puas. *Empathy* menjadi yang tertinggi dengan 91,97%, menunjukkan bahwa sikap ramah, perhatian, dan kepedulian petugas sudah baik. *Tangibles* memperoleh 91,38% dan *reliability* 91,20%, menunjukkan kondisi fisik apotek yang terjaga serta pelayanan yang konsisten. *Assurance* berada pada 90,23%, yang meskipun tinggi, tetap mengindikasikan adanya sebagian konsumen yang meragukan kompetensi atau kepercayaan diri petugas dalam menjelaskan obat. *Responsiveness* menjadi yang terendah dengan 81,73%, menunjukkan bahwa daya tanggap petugas masih perlu ditingkatkan terutama pada jam-jam sibuk.

Korelasi yang hanya berada pada tingkat sedang dapat dijelaskan dari adanya ketidakseimbangan antara pelayanan teknis yang sudah baik dengan aspek komunikasi dan interaksi yang masih lemah. Pelayanan informasi obat (PIO) yang rendah menunjukkan perlunya perbaikan pada cara penyampaian informasi yang jelas, ringkas, dan mudah dipahami, serta memastikan informasi penting seperti efek samping dan interaksi obat disampaikan secara konsisten. Pelayanan kefarmasian di rumah perlu ditingkatkan sosialisasinya agar dikenal oleh lebih banyak pasien, khususnya pasien lansia, pasien dengan keterbatasan mobilitas, atau pasien terapi jangka panjang. *Assurance* dapat diperkuat melalui pelatihan komunikasi farmasi yang memfokuskan pada penguasaan materi obat dan penyampaian informasi dengan percaya diri. *Responsiveness* perlu ditingkatkan dengan manajemen alur pelayanan yang lebih efisien, pembagian tugas yang optimal, dan penambahan tenaga pada jam sibuk.

Temuan ini sejalan dengan Wijayanti dkk. (2022) yang menyatakan bahwa meskipun aspek teknis pelayanan apotek sudah memadai, dimensi komunikasi dan keyakinan informasi masih menjadi faktor pembatas kepuasan pelanggan. Hasil ini juga konsisten dengan Herlina dkk. (2020) yang menegaskan bahwa pelayanan farmasi yang berkualitas memerlukan kombinasi keterampilan teknis, komunikasi efektif, dan sikap profesional yang konsisten. Rahmawati dkk. (2022) menambahkan bahwa edukasi obat yang jelas dan meyakinkan dapat meningkatkan loyalitas pasien serta memperkuat hubungan jangka panjang antara pasien dan apotek. Dengan demikian, memperkuat hubungan antara kualitas pelayanan dan kepuasan konsumen memerlukan fokus pada peningkatan kualitas PIO, sosialisasi layanan kefarmasian di rumah, penguatan dimensi *assurance* melalui pelatihan komunikasi, serta perbaikan daya tanggap petugas. Langkah-langkah ini diharapkan tidak hanya meningkatkan skor pada aspek yang masih rendah, tetapi juga mendorong hubungan yang lebih kuat antara kualitas pelayanan dan kepuasan konsumen pada masa mendatang.

KESIMPULAN

Responden didominasi oleh konsumen berusia 17–25 tahun, berjenis kelamin perempuan, berpendidikan terakhir SMA, serta sebagian besar merupakan pengunjung baru yang baru satu kali melakukan kunjungan ke

apotek. Secara umum, kualitas pelayanan di Apotek Blunyah Farma Yogyakarta berada pada kategori baik hingga sangat baik, dengan nilai tertinggi pada aspek pengkajian resep sebesar 90,84% dan terendah pada pelayanan informasi obat sebesar 60,04%. Aspek konseling (76,93%) dan pelayanan kefarmasian di rumah (75,67%) berada pada kategori baik. Tingkat kepuasan konsumen secara keseluruhan termasuk sangat puas (98,3%), dengan dimensi *empathy* memperoleh skor tertinggi (91,97%) dan *responsiveness* terendah (81,73%). Hasil analisis menunjukkan adanya hubungan positif dan signifikan antara kualitas pelayanan apotek dan kepuasan konsumen ($r = 0,342$; $p = 0,000$), dengan kekuatan korelasi sedang, yang menandakan kualitas pelayanan berperan dalam membentuk kepuasan konsumen, meskipun masih terdapat aspek yang perlu ditingkatkan.

UCAPAN TERIMA KASIH

Terima kasih kepada Apotek Blunyah Farma dan para responden atas segala bantuan yang diberikan selama proses penelitian.

DAFTAR PUSTAKA

- Amalia, F., & Suryanto, T. (2020). Pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas konsumen pada apotek di Kota Semarang. *Jurnal Manajemen dan Bisnis*, 15 (2), 112–120.
- Arifin, Z. (2022). *Metodologi penelitian kesehatan*. Jakarta: Bumi Medika.
- Arikunto, S. (2021). *Prosedur penelitian: Suatu pendekatan praktik*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Astuti, A., Rahmawati, D., & Putri, N. (2022). Pengaruh pelayanan dispensing terhadap kepuasan pasien di apotek. *Jurnal Farmasi dan Pelayanan Kesehatan*, 5 (2), 85–92.
- Badan Pengawas Obat dan Makanan Republik Indonesia. (2023). *Pedoman Etika Profesi Apoteker di Indonesia*. Jakarta: BPOM RI.
- Dinas Kesehatan Kota Yogyakarta. (2025). *Jumlah apotek dan toko obat menurut kemandirian di Kota Yogyakarta tahun 2024*. Portal Satu Data Kota Yogyakarta.
- Fauziah, S., Rachmawati, I., & Damayanti, N. (2023). Pengaruh komunikasi farmasi terhadap kepercayaan pasien dalam penggunaan obat. *Jurnal Ilmu Kefarmasian Indonesia*, 5 (1), 22–29.
- Herlina, D., Wulandari, S., & Fauziah, I. (2020). Pengaruh komunikasi farmasi terhadap kepercayaan dan kepuasan pasien di apotek. *Jurnal Farmasi Indonesia*, 11 (1), 66–73.
- Indrayani, D., Nugroho, A., & Setyawati, T. (2021). Peran anamnesis dalam menjamin keamanan terapi obat di fasilitas pelayanan kefarmasian. *Jurnal Farmasi Klinis Indonesia*, 8 (2), 87–95.
- Kemenkes RI. (2023). *Pedoman pelayanan kefarmasian yang berorientasi pada pasien (Pharmaceutical Care)*. Jakarta: Kemenkes RI.
- Kemenkes RI. (2024). *Data dan informasi profil apotek di Indonesia tahun 2024*. Jakarta: Kemenkes RI.
- Khamidah, N. (2019). *Hubungan kualitas pelayanan dengan tingkat kepuasan pasien di Apotek X . Skripsi*. Sukoharjo: Universitas Muhammadiyah Surakarta.



- Kurniawan, T., Sari, M., & Puspitasari, H. (2022). Peran empati petugas farmasi terhadap kenyamanan emosional pasien. *Jurnal Kesehatan Masyarakat Indonesia*, 17 (3), 115–123.
- Lestari, S., Anjani, R., & Maulana, R. (2021). Analisis pemberian informasi obat oleh apoteker di apotek komunitas. *Jurnal Ilmu dan Teknologi Kesehatan*, 9 (1), 33–41.
- Lopez, M. A., Meena, B., & Pareek, S. (2024). Enhancing pharmacovigilance for robust drug safety monitoring. *International Journal of Clinical Pharmacy*, 46 (3), 123–132.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1988). SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality. *Journal of Retailing*, 64 (1), 12–40.
- Prameswari, L., Rahayu, S., & Hidayat, F. (2022). Tantangan komunikasi dalam pelayanan konseling apoteker di apotek komunitas. *Jurnal Komunikasi Kesehatan*, 5 (2), 65–72.
- Rahmadani, E., Sari, M., & Kusuma, Y. (2023). Kendala pelaksanaan layanan farmasi rumah oleh apoteker di puskesmas. *Jurnal Manajemen Pelayanan Kesehatan*, 15 (1), 21–29.
- Rahmawati, N., Handayani, D., & Fitria, R. (2022). Evaluasi aspek keandalan pelayanan farmasi terhadap kepuasan pelanggan. *Jurnal Farmasi Indonesia*, 13 (1), 45–52.
- Rani, R., & Kaur, H. (2025). Measuring service quality in healthcare: Revisiting SERVQUAL model in modern context. *International Journal of Health Services Management*, 12 (1), 45–59.
- Sari, I., Lestari, P., & Wibowo, R. (2023). Analisis faktor yang mempengaruhi kepuasan pasien terhadap pelayanan apotek. *Jurnal Ilmu Kefarmasian Indonesia*, 21(2), 87–95.
- Setiawan, D. (2022). *Metode Penelitian Kuantitatif Untuk Bidang Kesehatan*. Bandung: Alfabeta.
- Sutrisnawati, N., Kurniawati, I., & Syahrial, M. (2023). Pengaruh pemberian informasi obat terhadap kepuasan pasien di apotek. *Jurnal Manajemen dan Pelayanan Farmasi*, 13 (1), 45–52.
- Wijayanti, R., Lestari, P., & Kurniasih, A. (2022). Hubungan dimensi assurance dengan kepuasan pasien di pelayanan farmasi Puskesmas. *Jurnal Ilmu dan Teknologi Kesehatan*, 10 (2), 118–125.
- Yuliana, T. (2021). Hubungan tingkat pendidikan dengan kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian di apotek. *Jurnal Ilmu dan Teknologi Kesehatan*, 9 (3), 210–217.

